



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* DAN PENGETAHUAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG PADA
PD. BPR BKK KUDUS**

Oleh :

Muchammad Firdaus Bagaskara

2015-11-112

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK
MENABUNG PADA PD. BPR BKK KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal 28 Agustus 2019

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



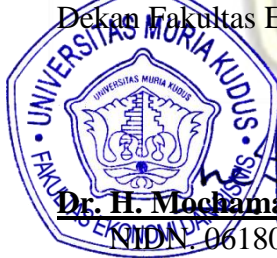
Dina Lusianti. SE., MM., AAK
NIDN. 06300098401

Pembimbing I



Dr. Mamik Indarvani, MS
NIDN. 0628045901

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Moehamad Edris, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Supriyono, SE. MM
NIDN. 0614037104

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri"

-Al Ankabut:6-

"Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik".

-HR. Thabarani-

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

-Asy Syarh:5-

Persembahan :

1. Bapak dan ibu yang selalu ku sayangi.
2. Seluruh keluargaku.
3. Sahabat seperjuanganku semuanya.
4. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan baik. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE, MM, AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dr. Mamik Indaryani, MS. ., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr Supriyono SE. MM , selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT.

Kudus, 18 Juni 2019

Penulis,



MUCHAMMAD FIRDAUS BAGASKARA
NIM. 2015-11-112

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG PADA PD. BPR BKK KUDUS

MUCHAMMAD FIRDAUS BAGASKARA
NIM. 2015-11-112

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Mamik Indaryani, MS.
2. Dr. Supriyono, SE, MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, word of mouth, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada PD. BPR BKK Kudus. secara parsial maupun simultan. Sampel dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 195 pelanggan PD. BPR BKK KUDUS dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap pelanggan PD. BPR BKK KUDUS dan dianalisis dengan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,270 > 1,653$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada PD. BPR BKK Kudus.. *Word Of Mouth* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,448$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, ini berarti bahwa variabel *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada PD. BPR BKK Kudus. Pengetahuan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $5,808 > 1,653$ dengan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$, ini berarti bahwa variabel *public relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada PD. BPR BKK Kudus. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, word of mouth, dan pengetahuan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $96,764 > 2,65$, ini berarti bahwa berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada PD. BPR BKK Kudus.

Kata kunci: kualitas pelayanan, word of mouth, pengetahuan, dan keputusan nasabah.

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, WORD OF MOUTH AND KNOWLEDGE OF CUSTOMER DECISIONS TO SAVE IN PD. BPR BKK KUDUS

MUCHAMMAD FIRDAUS BAGASKARA
NIM. 2015-11-112

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Mamik Indaryani, MS.
2. Dr. Supriyono, SE, MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM

This study aims to examine the effect of service quality, word of mouth, and knowledge of customer decisions to save on PD. BPR BKK Kudus. partially or simultaneously. Samples in this study were obtained as many as 195 customers of PD.BPR BKK KUDUS using purposive sampling technique. This research was conducted by survey method of PD customers. BPR BKK KUDUS and analyzed by regression. The results showed that partially the service quality variable with $t_{count} > t_{table}$ of $3.270 > 1.653$ and a significance value of $0.001 < 0.05$, this means that the service quality variable had a positive and significant effect on customer decisions to save on PD. BPR BKK Kudus ... Word Of Mouth with $t_{count} > t_{table}$ of 3.448 and a significance value of $0.001 < 0.05$, this means that the word of mouth variable has a positive and significant effect on the customer's decision to save on PD. BPR BKK Kudus. Knowledge with $t_{count} > t_{table}$ is $5.808 > 1.653$ with a significance value of $0.015 < 0.05$, this means that the variable of public relations has a positive and significant effect on the customer's decision to save on PD. BPR BKK Kudus. Simultaneously the influence of service quality, word of mouth, and knowledge with the value of $F_{count} > F_{table}$ is $96.764 > 2.65$, this means that it influences the customer's decision to save on PD. BPR BKK Kudus.

Keywords: service quality, word of mouth, knowledge, and customer decisions.

D A F T A R I S I

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAKSI | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Ruang Lingkup..... | 8 |
| 1.3. Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1. Kualitas Pelayanan | 10 |
| 2.2. <i>Word of Mouth</i> | 13 |
| 2.3. Pengetahuan/ <i>Knowledge</i> | 15 |
| 2.4. Keputusan Pembelian | 20 |
| 2.5. Penelitian Terdahulu | 24 |
| 2.6. Hubungan AntarVariabel | 26 |
| 2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis | 30 |
| 2.8. Hipotesis..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 33 |
| 3.1. Rancangan Penelitian | 33 |
| 3.2. Variabel Penelitian | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3. Definisi Operasional | 34 |
| 3.4. Jenis dan Sumber Data | 36 |
| 3.5. Populasi dan Sampel..... | 37 |
| 3.6. Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.7. Uji Instrumen..... | 39 |
| 3.8. Pengolahan Data | 42 |
| 3.9. Metode Analisis Data | 44 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 48 |
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 48 |
| 4.2. Penyajian Data | 49 |
| 4.3. Analisis Data | 55 |
| 4.4. Pembahasan | 60 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 65 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 65 |
| 5.2. Saran-saran | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1. Tabel Jumlah Populasi | 37 |
| Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas..... | 40 |
| Tabel 3.5. Hasil Uji Pengujian Reliabilitas..... | 42 |
| Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 49 |
| Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 50 |
| Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan | 51 |
| Tabel 4.4. Frekuensi Variabel <i>Word Of Mouth</i> | 52 |
| Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Pengetahuan | 53 |
| Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian | 54 |
| Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi..... | 55 |
| Tabel 4.8. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$) | 58 |
| Tabel 4.9. Nilai <i>Adjusted R Square</i> | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1. Model Lima Tahap Proses Membeli..... | 21 |
| Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis | 31 |

